

<<服务接待礼仪>>

图书基本信息

书名：<<服务接待礼仪>>

13位ISBN编号：9787222048416

10位ISBN编号：7222048413

出版时间：2006-9

出版时间：云南人民出版社

作者：王雪梅，杨红波 主编

页数：200

字数：150000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<服务接待礼仪>>

前言

《服务接待礼仪》出版在即，编写者着我作序，心中一时忐忑，实担心书稿到底“实用”否？带几分疑虑，仔细拜读了清样。

及阅毕，眼前一亮，心中释然，嘴里控制不住地冲出一字“好”。

“礼”古为“檀”。

为敬神之意，引申为表示敬意之通称，后来更成为了中国古代社会生活中由于长期的风俗习惯而形成的行为准则、道德规范的总称。

中国自古就有“礼仪之邦”的美称。

文明礼貌从来就被视为社会生活的一基本美德，这也从一定意义上反映了中华民族的文明、文化和风尚的发展水平。

在国人努力构建和谐社会之今天，在云南大张“旅游大省”之旗帜，带动社会经济各层面高速发展之今天，我国包括云南省人民的内外交往日益频繁，实用礼仪就显得尤为重要。

尤其是服务行业，实用礼仪已成为其服务水平的决定因素，而服务水平则决定了其市场竞争力。

因此，一套规范而实用的礼仪教程自然就成为了急需。

但是，我们长期以来使用的“实用”教材真正实用的不多，大多停留在理论高度，对实际操作缺少指导性和针对性。

尤为重要的是，在五花八门的教材中，就没有一本符合目前旅游市场特点，根据云南特殊地理及人文实际而编写的教程。

这不能不说是件憾事，同时也给云南省广大的从业者带来了难题。

<<服务接待礼仪>>

内容概要

在本书中，不仅介绍了仪表修饰、着装规范、礼貌用语、环境优化等现代服务的“形式之美”，而且着重强调了职业道德、服务意识、心态调整等现代服务的“内涵之美”。简言之，在讲授服务礼仪时，作者所倡导的是表里如一；既要讲究“形式之美”，更要讲究“内涵之美”。

<<服务接待礼仪>>

书籍目录

第一章 概论 第一节 礼的概述 一、礼的概念 二、礼的性质 三、礼的起源、形成和发展 四、人际交往中的礼仪修养 第二节 服务接待礼仪的基本理论 一、角色定位 二、双向沟通 三、三A法则 四、首轮效应 五、亲和效应 六、末轮效应 七、零度干扰 第二章 仪表 第一节 仪表美 一、仪表美 二、仪表美在服务接待中的重要性 三、仪表美的基本要求 第二节 服饰礼仪 一、服装着装的原则 二、制服 三、饰物 第三节 仪容 一、美发 二、化妆 三、健美的肌肤 第四节 仪态 一、表情与神态 二、站立姿势 三、坐姿与与蹲姿 四、走姿 五、手势 第三章 服务礼貌语言 第一节 服务礼貌用语概述 一、服务礼貌用语的概念 二、服务礼貌用语在饭店服务中的重要作用 三、服务礼貌用语的基本特点 第二节 服务礼貌语言的要素 一、以宾客为中心 二、态度要热情诚恳 三、内容要准确通俗 四、表达要清晰柔和 第三节 礼貌语言的准则 一、得体准则 二、大方准则 三、谦虚准则 四、赞誉准则 五、一致准则 六、热情准则 第四节 服务礼貌敬语 一、说好敬语的前提 二、敬语的正确使用 三、日常礼貌用语 第四章 常用社交礼节 第一节 见面礼节 一、致意礼 二、握手礼 三、鞠躬礼 四、拥抱礼 五、合十礼 六、拱手礼 七、亲吻礼 第二节 日常交往礼仪 一、介绍礼仪 二、名片礼仪 三、行路礼仪 四、电梯礼仪 五、拜访礼仪 六、待客礼仪 第三节 交谈、电话礼节 一、交谈礼仪 二、电话礼节 第五章 旅游服务接待礼仪 第一节 酒店基本服务礼仪 一、酒店礼仪的意义 二、酒店礼仪的基本准则 三、酒店服务常用基本礼节 礼貌 第二节 涉外餐饮礼仪 一、西餐礼仪 二、中餐礼仪 第三节 导游服务基本礼仪 一、导游服务礼仪基本准则 二、与导游相关的服务礼仪 第六章 我国主要客源国的礼俗 第一节 亚洲地区 一、日本 二、韩国 三、马来西亚 四、新加坡 五、泰国 第二节 欧洲地区 一、英国 二、德国 三、法国 四、意大利 五、俄罗斯 第三节 北美洲及大洋洲 一、美国 二、加拿大 三、澳大利亚 第七章 国际礼宾常识 第一节 礼宾次序和国旗悬挂法 一、礼宾次序及其要求 二、国旗悬挂法 第二节 国际主要礼宾仪式 一、迎送、会见、会谈的礼仪 二、签字、开幕、授勋、庆典的礼节 附录 常用接待服务英语参考书目 后记

<<服务接待礼仪>>

章节摘录

插图：2.人类的特殊需要特殊需要如强调个人、展现实力、吸引异性等，是属于人类在某种特殊的情况下所产生的需要。

（二）加强相互理解在一般情况下，双方之间的相互理解，往往是实现交往成功的基本前提。

（三）建立沟通渠道沟通渠道的建立，是真正实现沟通的前提。

缺乏沟通渠道，在人际交往中实际上就难以沟通。

因此，在双向沟通理论中，沟通渠道的建立是关键。

沟通渠道的建立，需要满足两个基本的条件：1.约定俗成沟通渠道的约定俗成，是指在人际交往中，沟通渠道往往是在一定的地域、行业之内，由人们经过长期的社会实践逐步认定、逐步习惯，并且相沿成习的。

2.相对稳定沟通渠道，大多数都应当具有相对稳定的特性。

这样，才容易使人们对其予以认可、接受。

否则，不仅会成为沟通的一种障碍，而且也会遭到人们的排斥。

当然，沟通渠道绝非一成不变，它的稳定性，只是相对而言。

（四）重视沟通技巧服务接待礼仪是服务人员与服务对象在服务过程中实现双向沟通的一种最重要的沟通技巧，具有双重意义：一是提高人们对服务礼仪重要性的认识；二是端正人们对服务礼仪实用性的认识。

后记

本书是针对服务行业从业人员及中等职业学校旅游类专业学生进行培训、学习使用的实训教材。我们希望服务行业从业人员通过本书的学习，掌握服务接待礼仪的常识，提高自身的内在素质，全面提高服务行业的服务水平。

本书由王雪梅、杨红波主编，由韦明体老师审阅定稿。

具体编写人员为曹正莉（第一章第一节，第二章第一节、第二节、第三节，第四章第一节），杨红颖（第一章第二节，第二章第四节），王雪梅（第三章，第六章），杨红波（第五章，附录），丁绍琼（第四章第三节，第七章），王敏（第四章第二节）。

在该书的编写过程中，我们参阅了大量的书籍和资料，同时，得到了“昆明锦江大酒店”、“云天花苑酒店”、“杨洋造型艺术学校”、“简单爱服饰”等企业的大力协助，在此向这些书籍、资料的作者及以上企业表示衷心的感谢！

本书和配套光盘的出版，得到了云南人民出版社领导和编辑的大力支持和帮助，在此深表谢意！

由于编者水平有限，书中难免有缺憾和不足，恳请广大读者给予指正。

<<服务接待礼仪>>

编辑推荐

《服务接待礼仪》是由云南人民出版社出版的。

<<服务接待礼仪>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>